

Työohjeet harjoittelijan työn tukena

Tiina Kallinen

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma

2014



19.5.2014

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Tekijä tai tekijät Tiina Kallinen	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2011
Raportin nimi Työohjeet harjoittelijan työn tukena	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 5
Opettajat tai ohjaajat Heta-Liisa Malkavaara	
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee valtioneuvoston viestintäosastolle laadittua sihteeriharjoittelijan työohjekansiota. Opinnäytetyö on kaksiosainen ja muodostuu produktista sekä produktin vaiheita kuvaavasta opinnäytetyöraportista. Opinnäytetyön tärkein tavoite on, että produktin tuotosta, eli työohjeita, voi järkevästi hyödyntää harjoittelijan työssä.</p> <p>Työohjekansion ydin muodostuu valtioneuvoston viestintäosastolla työskentelevän sihteeriharjoittelijan keskeisimpien työtehtävien kuvauksesta sekä tehtävien ”step by step” -ohjeista. Työohjeiden on tarkoitus toimia muistin tukena perinteisen perehdytyksen ohessa.</p> <p>Raportin tietoperustassa selvitetään produktiin ja koko prosessiin liittyvät teoreettiset käsitteet. Teorioiden pohjalta työlle muodostuu punainen lanka: ideaalisena tavoitteena on, että harjoittelija saa parhaan mahdollisen ammatillisen työkokemuksen ja että harjoittelijan työpanos on paras mahdollinen.</p> <p>Opinnäytetyön aihe syntyi kirjoittajan omien havaintojen kautta. Kyseessä ei ole perinteinen työnantajalta saatu toimeksianto vaan oma ehdotus, joka koettiin hyödylliseksi ja johon suostuttiin. Koko prosessi käynnistyi syksyllä 2013 ja valmistui keväällä 2014. Työn lopputuloksena syntyi 93-sivuinen Ohjeita sihteeriharjoittelijalle -opus.</p> <p>Toimeksiantajalta saatu palaute produktista oli positiivista. Työohjeet otettiin käyttöön saman tien.</p>	
Asiasanat työohjeet, perehdytysopas, perehdyttäminen	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies
for Management Assistants

Authors Tiina Kallinen	Group or year of entry 2011
The title of thesis Work Instructions to Assist Trainee's Work	Number of pages and appendices 28 + 5
Supervisor Heta-Liisa Malkavaara	
<p>The subject of this functional thesis is a work instruction manual compiled for secretary trainees of the Government Communications Department. It consists of two parts: the instruction manual itself and a thesis report which describes the overall project. The main objective of the thesis is to provide functional work instructions that can be used efficiently.</p> <p>The work instruction manual mainly describes the most critical tasks of a secretary trainee working in the Government Communications Department. The manual also provides “step-by-step” instructions for these tasks. Thus, it is designed to serve as a memory support, in addition to its traditional work-orientation goal.</p> <p>In the information chapter of the report the main theories of both the thesis and the overall process are explained. Based on the relevant theories, a common thread runs through on the work, i.e. the ideal objective is that the trainee gets the best possible professional work experience, and as a result of this the trainee's work contribution is optimized.</p> <p>The thesis subject was created through the writer's own observations. The subject is not a traditional assignment that was first commissioned by an organization. In fact, it is a proposal that was determined to be useful and to which was then agreed. The whole process started in fall 2013 and was completed in spring 2014. As a result, 93 page long guide “Instructions for Secretary Trainee” was created.</p> <p>The customer's feedback on the product was positive. The work instruction manual was immediately implemented.</p>	
Key words work instructions, orientation manual, orientation	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	2
1.2	Aiheen valinta ja työn tavoitteet.....	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	5
2	Tietoperusta	6
2.1	Päivittäisviestintä	6
2.2	Työyhteisöviestintä.....	7
2.3	Perehdyttäminen.....	8
2.4	Kirjallinen perehdytysmateriaali ja ohjeet	9
2.5	Hiljainen tieto	10
3	Suunnittelu ja projektin toteutus	12
3.1	Alkuperäinen ohjekansio produktin pohjana	12
3.2	Projektin suunnittelu ja toteuttaminen	13
4	Produkti.....	16
4.1	Sisältö ja rakenne	16
4.1.1	Johdanto ja yleiset työtavat.....	16
4.1.2	Ohjeet työtehtäviin.....	18
4.2	Ulkonäkö	20
4.3	Oppaan päivittäminen	21
5	Palaute.....	23
5.1	Kysely.....	23
5.2	Vastaukset	23
6	Kehittämismahdollisuudet	26
	Lähteet.....	28
	Liitteet.....	29
	Liite 1. Ohjeita sihteeriharjoittelijalle -oppaan kansilehti.....	29
	Liite 2. Oppaan sisällysluettelo	30
	Liite 3. Johdanto.....	32
	Liite 4. Kysely	33

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee valtioneuvoston viestintäosastolle laadittua sihteeriharjoittelijan työohjekansiota. Opinnäytetyöni ei ole perinteinen työnantajalta saatu toimeksianto vaan omien havaintojen kautta laadittu ehdotus, jonka myös toimeksiantaja koki hyödylliseksi.

Suoritin työharjoitteluni valtioneuvoston kanslian viestintäosastolla syksyllä 2013. Harjoittelun alussa sain tehtäväkseni tutustua viestintäosastolla työskentelevälle sihteeriharjoittelijalle tarkoitettuun työohjekansioon, joka sisälsi muun muassa kirjaamisohjeita joihinkin työtehtäviin sekä tärkeitä yhteystietoja. Mielestäni kansiossa oli kuitenkin puutteita, sillä sitä oli koonnut ja ylläpitänyt eri aikoina useampi eri henkilö ja kansion yleisestä ilmeestä näki, ettei siihen oltu panostettu kunnolla. Kansiosta puuttui selkeä yhtenäinen linja ja osassa ohjeista oli vanhaa tietoa eivätkä ohjeet muutenkaan olleet kovin kattavia. Aloin työni ohessa päivittää ohjekansiota ja lopulta laajensin sen opinnäytetyöni aiheeksi.

Opinnäytteeni tuotoksen, eli uuden ”Ohjeita sihteeriharjoittelijalle” -työohjekansion, ydin muodostuu valtioneuvoston viestintäosastolla työskentelevän sihteeriharjoittelijan keskeisimpien työtehtävien kuvauksesta sekä tehtävien ”step by step” -ohjeista. Työohjeiden lisäksi kansiossa kerrotaan muun muassa viestintäosaston vastuualueista, osaston viikkorutiineista ja koko kanslian käytännöistä sekä annetaan joitain työtä mahdollisesti helpottavia vinkkejä.

Laadin produktin ensisijaisesti valtioneuvoston viestintäosaston sihteeriharjoittelijalle, mutta kohderyhmään kuuluvat myös osaston muut työntekijät (kuvio 1). Ohjekansio sisältää yksityiskohtaisia työohjeita useaan eri ohjelmaan, joita käyttävät lähes kaikki viestintäosastolaiset. Ohjekansiota voi siis mahdollisuuksien mukaan tarjota avuksi myös muille uusille työntekijöille, ei pelkästään harjoittelijalle. Myöhemmin tämän raportin luvussa 5 annetaan toteutunut käytännön esimerkki tästä.



Kuvio 1. Produktin kohderyhmät

1.1 Toimeksiantajan esittely

Valtioneuvoston kanslia on pääministerin johtama ministeriö, jonka tehtävänä on ylläpitää valtioneuvoston kykyä tehdä päätöksiä kaikissa olosuhteissa mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti. Ministeriö avustaa pääministeriä valtioneuvoston johtamisessa, asioiden valmistelussa ja käsittelyn yhteensovittamisessa sekä vastaa hallitusohjelman toimeenpanon valvonnasta, EU-politiikan yhteensovittamisesta ja käsittelee EU:n kehittämistä. (Valtioneuvoston kanslia 2013a.)

Valtioneuvoston viestintäosastolla huolehditaan pääministerin ja hallituksen viestinnästä sekä vastataan valtioneuvoston EU-viestinnästä. Osastolla myös hoidetaan valtioneuvoston päätöksistä, hallituksen neuvotteluista, iltakouluista ja ministerivaliokunnista tiedottaminen sekä pääministerin ja muun hallituksen tiedotustilaisuuksien järjestäminen. Lisäksi kanslian ja valtioneuvoston verkkosivuja ja intranetiä ylläpidetään viestintäosastolla. Osastolla työskentelee hieman vajaa 20 asiantuntijaa (Valtioneuvoston kanslia 2013b).

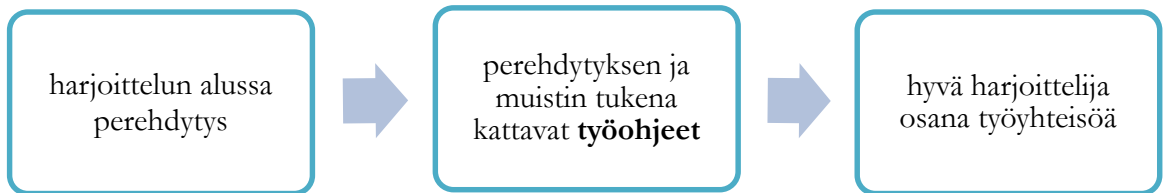
Viestintäosastolla työskentelevän harjoittelijan työ on pitkälti muiden osastolaisten tukemista ja auttamista. Pääasiallisiin työtehtäviin kuuluu muun muassa matkasuunnitelmien- ja laskujen laatiminen, verkkosivujen päivittäminen, tiedotteiden, puheiden ja kutsujen julkaiseminen sekä erilaisten tilaisuuksien käytännön järjestelyissä avustaminen. Työtehtävät vaihtelevat tilanteen ja harjoittelijan mukaan. Tietokone on harjoittelijalle yksi tärkeimmistä työvälineistä ja eri ohjelmien hallitseminen tarpeellista.

1.2 Aiheen valinta ja työn tavoitteet

Kokemukseni mukaan perehdyttämisopas tai muu vastaava tuotos on hyvin suosittu opinnäytetyön aihe. Omalla kohdallani aiheen valinta käynnistyi oikeastaan jo muutamia vuosia ennen opiskelun aloittamista. Ensimmäisessä kunnon työpaikassani tein muutamia kirjallisia työohjeita minua tuuranneelle kesäsisijaiselle. Jo tuolloin innostuin ohjeiden laatimisesta niin paljon, että halusin tulevaisuudessa tehdä jopa opinnäytetyöni vastaavanlaisesta aiheesta.

Aloittaessani harjoittelun valtioneuvoston viestintäosastolla oli jo valmiiksi Uuden virkamiehen kansio -niminen perehtymiskansio sekä sihteeriharjoittelijalle kootut työohjeet. Aluksi vaikutti siltä, että joutuisin etsimään aiheeni muualta. Tutustuttuani paremmin sihteeriharjoittelijan työohjeisiin, huomasin miten vähän niihin oli panostettu. Mietin, että kun viestintäosastolla kerran oli sellainen opas, niin miksei sitä voisi parantaa niin, että siitä olisi oikeasti hyötyä. Uutena työntekijänä kaipasin kirjaamiskäytännön lisäksi myös itse työhön ja työympäristöön liittyviä kirjallisia ohjeita ja neuvoja. Tästä sain ideani laajentaa työohjeiden päivittämisen opinnäytetyöksi. Myös toimeksiantajan mielestä työn aihe oli sopiva ja palvelisi myös tulevia harjoittelijoita.

Harjoittelujaksoni alkaessa viestintäosastolla oli käynnissä monta eri projektia ja kenelläkään ei siksi ollut kunnolla aikaa perehdyttää minua. Minut kyllä tutustutettiin organisaatioon ja sen työntekijöihin, mutta itse työtehtäviin perehdyttäminen siirtyi hieman myöhemmäksi. Luin intranetistä ja viestintäosaston perehdytyskansioista yleispäteviä, kaikille uusille virkamiehille suunnattuja neuvoja, mutta kaipasin silti kunnollista, juuri harjoittelijalle suunnattua materiaalia, johon olisin voinut rauhassa tutustua ennen varsinaista perehdytystä. Tähän puutteeseen haluan opinnäytetyölläni vastata. Lisäksi harjoittelujakson pituus on suhteellisen lyhyt. Tällöin helposti saatavilla oleva, oikein kohdennettu apumateriaali vauhdittaa työtehtävien oppimista, jotta työhön ja työyhteisöön sitoutuminen onnistuu paremmin.



Kuvio 2. Produktin tavoite

Viestintäosaston harjoittelijan työ on vaihtelevaa ja ajoittain hektistä. Työtehtävissä on paljon muistettavaa, jolloin työskentelyä helpottaa, kun tarkat ohjeet on kirjattu ylös. Tavoitteenani on, että opinnäytetyöni tuotosta eli Ohjeita sihteeriharjoittelijalle -opasta voisi järkevästi hyödyntää harjoittelijan työssä. Oppaan on tarkoitus toimia perehdytyksen ohessa mahdollisimman kattavana työvälineenä (kuvio 2), josta harjoittelija löytää vastauksen ainakin yleisimpiin työssä kohtaamiinsa kysymyksiin ja ongelmiin. Työohjeet on pyritty laatimaan niin, että ne sisältävät sekä tiedon siitä, miten jokin asia tehdään, että sen, miksi näin tehdään. Samalla opas on eräänlainen foorumi, jossa seuraaville harjoittelijoille voi jakaa työohjeiden muodossa omien kokemusten kautta hankittua tietoa eli hiljaista tietoa.

Opinnäytetyöni aihe ei kuitenkaan ole ohje perehdyttämiseen eikä myöskään perinteinen perehdytysopas, sillä rajasin esimerkiksi työsuhteeseen liittyvät asiat työstä pois. En myöskään ota opinnäytetyölläni kantaa toimeksiantajan perehdytyskäytäntöön muutoin kuin produktin osalta. Mielestäni raja on asianmukainen, sillä kuten aiemmin totesin, viestintäosastolla on jo olemassa Virkamiehen perehdytyskansio, jossa keskitytään enemmän niin kutsuttuihin hallinnollisiin asioihin koko organisaation osalta.

Oma tavoitteeni on koko prosessin kautta kasvattaa tietouttani sisäisestä viestinnästä sekä varsinkin perehdyttämisestä ja uuden tulokkaan työhön sitouttamisesta. Samalla tavoittelen hyvän ohjeen laatimisen taitoa, sillä haluan jatkossakin mahdollisuuksien mukaan toimia kyseisen tehtävän parissa. Opinnäytetyöni raporttiosuudesta toivon olevan hyötyä myös muille, jotka suunnittelevat vastaavanlaisen projektin aloittamista.

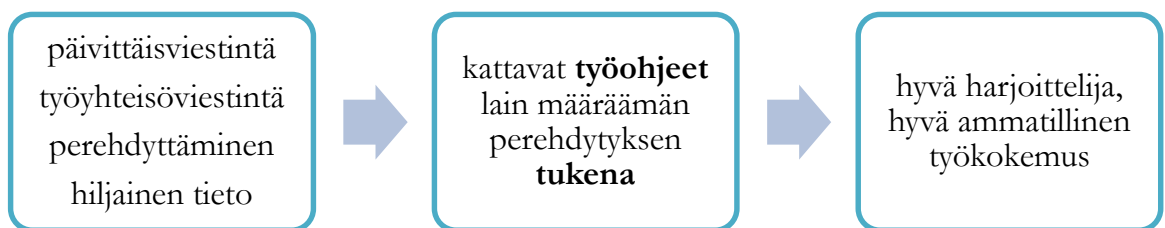
1.3 Opinnäytetyön rakenne

Toiminnallinen opinnäytetyöni on kaksiosainen ja muodostuu produktista sekä produktin vaiheita kuvaavasta opinnäytetyöraportista. Opinnäytetyöraportin on tarkoitus selvittää työprosessin taustat sekä projektin lopputulokset. Raportissa avaan koko työn vaiheet eli sen, mitä olen projektin aikana tehnyt, miten ja miksi.

Raportti jakaantuu kuuteen lukuun. Tämän johdannon jälkeisessä luvussa käsittelen aiheeseen liittyvän tietoperustan. Kolmannessa ja neljännessä luvussa puolestaan keskityn kuvaamaan projektin toteuttamisen vaiheita sekä itse produktin sisältöä ja rakennetta. Kahdessa viimeisessä luvussa reflektoin vielä omien havaintojen ja muiden palautteiden kautta mikä työssä onnistui ja mitä olisi ehkä voinut tehdä toisin. Raportin loppuun liitän produktin kansilehden, sisällysluettelon ja Johdanto-kappaleen. Salassapitosyistä en voi liittää koko produktia opinnäytetyöhön. Lisäksi liitteissä on viestintäosaston seuraavalle sihteeriharjoittelijalle sekä viestintäavustajalle laatimani kysely kokonaisuudessaan (tästä tarkemmin luvussa 5).

2 Tietoperusta

Opinnäytetyöni tuotos ei ole perinteinen perehdytysopas tai ohje perehdyttämiseen. Tästä syystä en ota kantaa toimeksiantajaorganisaation perehdytystapaan muutoin kuin laatimani produktin osalta ja siksi tässä luvussa käsitettä ”perehdyttäminen” ei avata niin laajasti. Työn aihe kuitenkin liittyy olennaisesti perehdyttämiseen, sillä produktin tarkoitus on toimia muistin tukena sitten, kun työtehtävät on ensin perehdytetty harjoittelijalle. Kuviossa 3 on kuvattuna peruskäsitteiden linkittyminen työhön. Laajoina käsitteinä toimivat päivittäisviestintä ja työyhteisöviestintä, jotka molemmat kattavat kaiken työssä ja työyhteisössä käydyn viestinnän. Prosessin ideaalinen tavoite on, että harjoittelija saa parhaan mahdollisen ammatillisen työkokemuksen ja että harjoittelijan työpanos on paras mahdollinen.



Kuvio 3. Peruskäsitteiden linkittyminen produktiin

2.1 Päivittäisviestintä

Kaikki se päivittäinen tiedon ja kokemusten vaihdanta sekä keskustelu, jota tarvitaan jokapäiväisessä työtehtävien hoitamisessa, on päivittäisviestintää. Päivittäisviestinnässä eli arkiviestinnässä tai työviestinnässä jokaisella työyhteisön jäsenellä on oma roolinsa tiedon ja kokemusten jakamisessa. Viestintään liittyy usein ohjeita, sopimuksia ja toimintatapoja. (Juholin 2009a, 42–43.)

Päivittäisviestintä voi tapahtua kasvotusten tai esimerkiksi virtuaalisessa ympäristössä. Toimivan päivittäisviestinnän ansiosta tehtävät hoituvat ajallaan ja ongelmitta. Jotta viestintä olisi mahdollisimman tehokasta ja tuloksellista, täytyy siinä olla tietty yleislin-

jaus, jonka tarkoituksena on asettaa raamit sille, miten ja kuinka usein asioista viestitään. Päivittäisviestintää suunniteltaessa on tärkeää miettiä, mitkä asiat ovat tärkeitä tai vähemmän tärkeitä millekin sidosryhmälle. (Juholin 2009a, 111.)

2.2 Työyhteisöviestintä

Nykyään työyhteisöt eli organisaation henkilöstö ja usein myös ulkopuoliset sidosryhmät eivät ole selkeitä ja suljettuja tiloja, vaan työtä voidaan tehdä tiimeissä ja projekteissa sekä jopa organisaation rajojen ulkopuolella. Tällöin myös tiedon ja tiedonvaihdon tärkeys korostuvat. (Juholin 2013, 174.) Työyhteisöviestintä käsittää kaiken näiden ryhmien välillä tapahtuvan viestinnän. Aiemmin puhuttiin sisäisestä tiedottamisesta, jossa viestinnän kohteena oli organisaation henkilöstö. Nykyään työyhteisöviestintä nähdään moniulotteisempana ja sen kohteet ovat muuttuneet osapuoliksi, koska viestintä ei ole enää vain yksisuuntaista tiedon jakamista. (Juholin 2009a, 140–141.)

Kirjassaan Juholin esittelee työyhteisöviestinnän uuden agendan, jonka perusajatuksena on, että ”viestintä tapahtuu siellä, missä ihmiset toimivat sekä tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksia vastuullisesti ja itseohjautuvasti”. Näin ollen tarjolla olevaa tietoa ei jaeta organisaation hierarkian mukaan ylhäältä alas, vaan tiedonvaihdantaa tapahtuu myös työyhteisön jäsenten ja muiden työyhteisöön kuuluvien tahojen kesken. Työyhteisöviestinnän uuteen agendaan kuuluu yhtenä osana myös ajantasaisen tiedon tarjonta. Ajantasaista tietoa on oltava koko ajan sitä tarvitseville ja jokaisen vastuulla on ymmärtää oma rooli niin työyhteisössä kuin tiedon tuottamisessa, jalostamisessa ja hakemisessa. (Juholin 2013, 177–178.)

Yksi työyhteisöviestinnän tyypillisimmistä tehtävistä on luoda hyvät edellytykset työntekijän organisaatioon ja työyhteisöön ”sitouttamiselle”. Tavoitteena on, että sitoutunut työntekijä kokee kuuluvansa työyhteisöön, jolloin työpanos on tehokkaampi. Työyhteisön perustehtävien, tavoitteiden, suunnitelmien ja arvojen tunteminen mahdollistavat sitouttamisen. Perinteisiä sitouttamisen keinoja ovat esimerkiksi palkka ja erilaiset edut, mutta myös perehdyttämisen onnistuminen tai epäonnistuminen voi vaikuttaa siihen. (Juholin 2009a, 45–46.) Tähän liittyy myös työyhteisöviestintään kuuluva työnantaja-

maine, jolla tarkoitetaan sidosryhmien muodostamaa käsitystä organisaatiosta työnantajana. Erityisesti ne alat, joilla kilpaillaan työvoimasta, ovat riippuvaisia työnantajamaineesta, jonka merkitys korostuu entisestään suurten ikäluokkien poistuessa työelämästä. Työnantajamaineen ylläpitäminen on jokaisen työyhteisöön kuuluvan vastuulla. (Juholin 2013, 187–188.)

2.3 Perehdyttäminen

Työsopimuslain (55/2001) yleisvelvoitteen mukaan työnantajan tulee varmistaa, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään, vaikka kyseistä työtehtävää, koko yrityksen toimintaa tai työmenetelmiä muutettaisiin. Työturvallisuuslaissa (738/2002) puolestaan on määritelty, että työnantajan velvoitteena on huolehtia, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työvälineisiin sekä työpaikkaan ja sen turvallisuuskäytäntöihin. Perehdyttäminen on järjestettävä niin, että työntekijän työkokemus ja ammatillinen osaaminen otetaan huomioon.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista työhön, työtehtäviin ja talon tapoihin sekä työyhteisöön sitouttamista. Perehdyttämisvaihe alkaa rekrytoinnin ja työhön valituksi tulemisen jälkeen. Perinteisesti perehdyttämisen ajatellaan olevan varsin teknistä: tulokas tutustutetaan työyhteisöön ja hänelle opastetaan työvälineiden ja työtilojen käyttö. Tämän kaltaisen, paljon detaljitietoa sisältävän perehdytystavan ohkeen on kuitenkin kehittynyt vuorovaikutuspainotteinen perehdyttämistapa. Keskeisenä ideana on yksilöllisyys ja vuorovaikutteisuus, jossa perehdyttäminen nähdään osana koko työyhteisön viestintää. (Juholin 2009b, 233–235.)

Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: työnopastukseen ja niin sanottuun yleisperehdytykseen (Kupias & Peltola 2009, 18). Esimies vastaa viime kädessä perehdyttämisestä, mutta usein itse perehdyttämistyön hoitaa joku muu organisaation nimetty henkilö tai taho. Joissakin organisaatioissa perehdyttäminen on järjestetty niin, että työnopastus ja lähimpiin työtovereihin tutustuminen hoidetaan siinä työyhteisössä, jossa tulokas työskentelee, mutta niin sanotusta yleisperehdytyksestä huolehtii esimerkiksi henkilöstöosasto. (Kupias & Peltola 2009, 46–47.)

Hyvä perehdyttäminen tutustuttaa tulokkaan työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon sekä kehittymismahdollisuuksiin niin, että hänen aiempi työkokemuksensa ja muu osaaminen on otettu huomioon. Näin perehdyttämisestä hyötyy tulokkaan lisäksi myös työnantaja ja koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 19.) Uudelle työntekijälle ei kuitenkaan kannata heti alussa kertoa kaikkia työhön liittyviä yksityiskohtia, sillä suuri määrä tietoa vain kuormittaa ja hankaloittaa perehtymistä. Tärkeämpää on antaa tieto siitä, kenen puoleen tarvittaessa voi kääntyä tai mistä tiedon voi löytää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös työntekijämaineeseen ja sillä voidaan varmistaa liiketoiminnallisten tavoitteiden toteutuminen (Kupias & Peltola 2009, 16). Organisaation lisääntyneet laatuongelmat voivat johtua esimerkiksi henkilöstön vaihtuvuudesta, jolloin samanaikaisesti saattaa olla useita uusia työntekijöitä, joilta puuttuu yhteinen toimintamalli. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan vähentää virheitä ja parantaa laatua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

2.4 Kirjallinen perehdytysmateriaali ja ohjeet

Ohjeet – eli jonkin prosessin kuvaileminen ja sen eri vaiheiden läpikäyminen – helpottavat viestinnän ja työn sujumista ja takaavat laadun säilymisen silloinkin, kun tehtävää hoitaa useampi eri henkilö. Ohjeen voi laatia mille tahansa toimenpiteelle, joka ei ole itsestäänselvyys kaikille ja joka vaatii, että yhtenäistä linjaa noudatetaan. Esimerkiksi kriisiviestinnän toimintaohjeet tai organisaation graafiset linjaukset ovat niin sanottuja isoja ohjeistuksia. Puhelimeen vastaamisesta tai tiedotteen kirjoittamisesta laaditut ohjeet puolestaan ovat pienempiä ohjeistuksia. (Juholin 2009a, 120–121.) Varsinkin uusille työntekijöille ohjeet ovat erityisen tärkeitä ja niistä kannattaa mainita esimerkiksi perehdyttämisen yhteydessä (Juholin 2009a, 122).

Uudelle työntekijälle voidaan perehdytyksen ohessa tai sitä ennen antaa luettavaksi materiaalia, jonka kautta hän saa kuvan perehdytyksen keskeisistä asioista. Organisaatioissa onkin usein tällaista materiaalia tarjolla, mutta materiaalin määrä ja laatu täytyy miettiä perehdytystilanteeseen sopivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 161.) Monikaan ei jaksaa tutustua useita kymmeniä sivuja pitkiin teksteihin. Tiiviit ja tarpeelliset tiedot sisältävät

kokonaisuudet on käytännössä helpompi sisäistää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212). Parhaimmillaan perehdytysmateriaali ei ole liian helppoa tai vaikeaa, vaan napakka tietopaketti, joka auttaa perehtyjää samaistumaan työtehtäväänsä ja tunnistamaan työssään käsiteltäviä asioita (Kupias & Peltola 2009, 162). Perehdyttämisen tärkein tehtävä on tutustuttaa uusi tulokas talon tapoihin ja tätä kautta saada hänet tuntemaan olonsa ”kotoiseksi” (Kjelin & Kuusisto 2003, 211.), jolloin työyhteisöön ja työhön sitoutuminen mahdollistuu. Perehdyttämismateriaalin tulisi tehostaa tätä (Kjelin & Kuusisto 2003, 211).

Kirjallista perehdytysmateriaalia laadittaessa on hyvä panostaa materiaalin helppolukuisuuteen, käytännöllisyyteen sekä yleishenkeen (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212). Hirsjärven ym. (2008) mukaan ”hyvälle asiatyylille on ominaista sujuvasti etenevä, selvä, havainnollinen, tiivis sekä tietysti myös kielipolisesti ja kieliteknisesti korrekki kieli”. Hyvä teksti on myös asiasisällöltään ja kieliasultaan yhtenäinen sekä rakenteeltaan loogisesti jäsennelly. Nämä kaikki asiat vaikuttavat tekstin ymmärrettävyyteen. (Hirsjärvi ym. 2008, 274–276.) Lisäksi jo suunnitteluvaiheessa kannattaa huomioida muutkin käytännön asiat: materiaaleihin tutustuminen sekä niiden käyttö ja päivittäminen on oltava mahdollisimman helppoa (Kjelin & Kuusisto 2003, 206).

2.5 Hiljainen tieto

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan toiminnan ja kokemuksen pohjalta kerääntynyttä tietoa (Toom, Onnismaa & Kajanto 2008, 33), jota voi kartuttaa sekä henkilön omien kokemusten kautta että niin kutsun mestari–oppipoika-suhteen myötä (Toom, Onnismaa & Kajanto 2008, 37). Elisa Juholin puolestaan määrittelee hiljaisen tiedon seuraavasti: ”yhteisöön sitoutunut henkinen pääoma, osaaminen, arvot ja asenteet, joita ei ole dokumentoitu” (Juholin 2013, 466).

Asiantuntijuuteen ja ammatilliseen työhön liittyvää hiljaista tietoa kerääntyy töitä tehdessä ja omia toimiaan refleктоimalla. Tällöin tietoa myös osataan soveltaa eli muuntaa eri tilanteisiin sopivaksi (Toom, Onnismaa & Kajanto 2008, 10). Hiljaista tietoa voidaan jakaa epämuodollisesti ja organisoidusti. Epämuodollinen jakaminen työyhteisössä tapahtuu esimerkiksi tehtävistä keskustellen, kokemuksia jakaen tai työkaveria opastaen

ja neuvoen. Organisoitu jakaminen puolestaan voi tapahtua esimerkiksi koulutuksissa, kokouksissa tai työohjausryhmissä. (Toom, Onnismaa & Kajanto 2008, 266–268.)

3 Suunnittelu ja projektin toteutus

3.1 Alkuperäinen ohjekansio produktin pohjana

Kuten tämän raportin johdannossa totesin, toimeksiantajalla eli valtioneuvoston viestintäosastolla oli jo valmiiksi Uuden virkamiehen kansio -niminen perehtymiskansio sekä sihteeriharjoittelijalle kootut työohjeet. Lisäksi tietoa voi hakea koko kanslian yhteisiltä intranetsivuilta. Ongelmana näissä onkin, että tieto on ripoteltu useaan eri lähteeseen. Kun jotain yksittäistä asiaa joutuu etsimään monesta paikasta, työprosessi pitkittyy. Tällainen tieto ei myöskään ole juuri harjoittelijalle kohdistettua, sillä varsinkin intranetissä ja virkamiehen perehdytyskansiossa olevat tiedot on laadittu yleiseen, kaikille soveltuvaan muotoon.

Tämän projektin tuotos onkin kokoelma, jonne on kerätty yksiin kansiin juuri harjoittelijan työssä tarvittavaa tietoa. Produktin pohjana toimii viestintäosaston vanha sihteeriharjoittelijalle tarkoitettu ohjekansio, johon tutustuin heti ensimmäisenä työpäivänäni. Kansioon oli kerätty eri henkilöiden eri vuosina kokoamia ohjeita ja yhteystietoja sekä joitain valtioneuvoston kanslian yleisiä toimintaohjeita. Näin ollen kansioista puuttui selkeä yhtenäinen linja. Osa yksittäisistä ohjeista oli laadittu huolella, mutta niitä ei kuitenkaan ollut päivitetty. Muutamat ohjeet taas olivat suoraan sähköpostista tulostettuja viestejä.

Alkuperäisessä ohjekansiossa ei käsitelty ollenkaan organisaatiota yleisellä tasolla. Kansioon oli koottu työohjeita, mutta se ei sisältänyt ollenkaan kuvailuja kanslian toiminnasta tai yleisistä työtavoista, kuten työaikakirjaamisista tai postituskäytännöistä. Yleiskuvan luomiseksi sekä yhtenäisen ja oikean työtavan oppimiseksi tämän kaltaiset ohjeet olisivat olleet paikallaan. Kokonaisuudessaan kansio sisälsi kyllä hyviä kirjaamisohjeita, mutta muuten se oli puutteellinen. Alla on listattu joitain asioita, joita alkuperäinen kansio sisälsi. Ohjeisiin tehdyt muutokset ja oppaan sisältö käsitellään tarkemmin tämän raportin luvussa 4.

- Lista sihteeriharjoittelijan tehtävistä
- Tiedotteiden, kutsujen ja puheiden julkaisemisohje

- Tietokoneeseen liittyvät toimenpiteet
- Kehen tai mihin otan yhteyttä? -yhteystietolista
- Ohjeet tilavarauksiin ja kokoustarjoiluihin
- Ohjeet badge-korttien tekemiseen Word:llä
- Ohjeita sähköpostin jaettujen postilaatikoiden käsittelyyn

3.2 Projektin suunnittelu ja toteuttaminen

Perehdyttäminen eli uuden työntekijän opastaminen työtehtäviin ja talon tapoihin voidaan jakaa kahteen osaan: työnopastukseen ja niin sanottuun yleisperehdytykseen. Kaikkia työn yksityiskohtia ei perehdytettävälle kuitenkaan kannata kertoa heti alussa. Tärkeämpää on tarjota tietoa siitä, mistä jonkin tiedon voi löytää, jolloin esimerkiksi kirjallinen perehdytysmateriaali ja ohjeet ovat hyödyksi. Tätä varten alun perin laadin työohjekansion: opas sisältää paljon yksityiskohtaista tietoa, jota ei perehdytyksessä ole hyödyllistä kertoa. Lisäksi työn tarkoitus on tuoda ainakin osa harjoittelijan työhön liittyvästä hiljaisesta tiedosta näkyville. Pyrin sisällyttämään työohjeisiin hiljaista tietoa mahdollisimman paljon, jotta myös se siirtyisi harjoittelijan tietoon ja edistäisi työn oppimista. Hiljainen tieto esiintyy oppaassa eri tavoin, esimerkiksi yksittäisinä vinkkeinä tai ihan kokonaisina ohjeina.

Kirjalliset ohjeet auttavat varsinkin uuden työntekijän perehdyttämisessä sekä helpottavat työn sujumista myös perehdytyksen jälkeen. Lisäksi hyvät ohjeet takaavat laadun säilymisen silloinkin, kun samaa tehtävää hoitaa useampi eri henkilö tai kun tekijä vaihtuu. Parhaimmillaan tämän kaltainen materiaali on kohderyhmälleen kohdistettu tietopaketti, josta on hyötyä työtehtäviin ja -tapoihin tutustumisessa.

Luvussa 2 esitetyissä peruskäsitteissä kiteytyy produktini ydin: tarjota harjoittelijalle työkalu, joka helpottaa työhön perehtymistä ja auttaa häntä saavuttamaan parhaan mahdollisen ammatillisen työkokemuksen. Tältä pohjalta lähdin myös rakentamaan toimivaa työohjekansiota. Suunnittelin työohjekansion niin, että ohjeet ovat suoraan harjoittelijalle kohdistettu materiaali, johon voi tarvittaessa tukeutua koko harjoittelun läpi. Harjoittelujakso on yleensä suhteellisen lyhyt, joten työohjekansion on tarkoitus vauhdittaa työtehtävien oppimista, jotta työhön ja työyhteisöön sitoutuminen onnistuu.

Työohjekansion laatiminen alkoi työpaikkaan, työtehtäviin ja työyhteisöön tutustumisella sekä työnkuvan oppimisella ja käytännössä soveltamisella. Produktin tekoa varten tarvitsin pääsyn työnantajalla käytössä oleviin tiloihin ja ohjelmiin. Tästä syystä työstin produktia työharjoitteluni aikana ja se valmistuikin tammikuussa 2014 juuri ennen harjoittelujaksoni päättymistä. Yksittäisten ohjeiden laatimisen aloitin aina, kun opin uuden työtehtävän tai muun työhön liittyvän asian. Työharjoitteluni viimeisen kuukauden aikana tarkistin, muokkasin ja viimeistelin ohjeita ja koko produktin ulkoasua.

Oppaan raakaversio muodostui työtehtävien ohessa. Osallistuin yhteisiin koulutuksiin ja tutkin intranetistä löytyviä ohjeita. Aina kun perehdyin uuteen työtehtävään tai kuulin jonkun vinkin, kirjasin sen itselleni ylös. Ensimmäisten harjoitteluviikkojeni aikana kärsin vanhasta sihteeriharjoittelijan ohjekansioista vanhentuneet ohjeet pois sekä päivitin ja parantelin jäljelle jääneitä ohjeita. Tähän sain apua osaston viestintäsuunnittelijalta, joka toimi harjoitteluni aikana mentorinani. Tuolloin en kuitenkaan vielä lisännyt uusia ohjeita kansioon. Perehdytykseni aikana kokosin itselleni myös omaa erillistä ohjevihkoa, johon kirjoitin käsin kaikki kuulemani vinkit ja vihjeet. Ajan myötä työtehtävien ja sitä mukaa ohjekansion tärkeysjärjestys alkoi hahmottua. Lopulta kirjoitin laatimani ohjeet puhtaaksi ja yhdistin kaikki ohjeet yhteen Word-tiedostoon.

Osan oppaan tiedoista sain omien havaintojen kautta, mutta käytin lähteenä myös kanslialaisten kanssa käymiäni keskusteluja sekä koulutustilaisuuksia, joihin osallistuin. Lisäksi hain tietoa kanslian internetsivuilta ja intranetistä sekä aiemmin laadituista ohjeista. Esimerkiksi kanslian intranet ja koko kanslialla käytössä oleva Uuden virkamiehen kansio -perehtymisopas sisältävät paljon tärkeää tietoa, jota sovelsin produktissani ja muokkasin juuri harjoittelijan työtehtäviin sopivaksi.

Kun kaikki ohjeet olivat tekstejä myöten valmiina, aloin rakentamaan ohjekansiolle järkevää rakennetta sekä viimeistelemään ja kuvittamaan ohjeita. Alun perin suunnittelin, että työohjekansion rakenne muodostuisi täysin työtehtävien tärkeysjärjestyksen mukaan. Kun kansion tekeminen alkoi lähestyä viimeistelyvaihetta, muutin rakennetta niin, että se mukailee enemmän sitä järjestystä, jossa asiat oikeastikin perehdytetään harjoittelijalle. Mielestäni järjestys on näin loogisempi, sillä sen avulla ensin tarkastellaan koko

organisaation toimintaa ja näin hahmotetaan oma paikka työyhteisössä. Vasta tämän jälkeen opetellaan tarkemmin yksittäiset työtehtävät.

Lopuksi kävin koko työn toimeksiantajan edustajien kanssa läpi. Viestintäosaston viestintäsihteeri ja silloinen viestintäavustaja tarkistivat oppaan sisällön ja antoivat muutamia yksityiskohtia korjausehdotuksia. Viimeisten korjausten jälkeen tulostin oppaan harjoittelijan kansioon, josta ohjeita on helpompi selata.

4 Produkti

Tässä luvussa kerron tarkemmin produktin sisällöstä ja rakenteesta. Liitteessä 1 on työohjekansion kansilehti, liitteessä 2 sisällysluettelo sekä sivumäärä kokonaisuudessaan ja liitteessä 3 Johdanto-luku. Muita ohjekansion osia ei ole liitetty tähän raporttiin tietoturvasyistä.

4.1 Sisältö ja rakenne

Tämän raportin kappaleessa 2.4 viitataan Kjelinin ja Kuusiston (2003) teokseen, jonka mukaan monikaan työntekijä ei jaksa perehtyä useita kymmeniä sivuja pitkiin teksteihin, vaan tiivis ja vain tarpeellisen tiedon sisältävä kokonaisuus on helpompi sisäistää. Työohjekansio on sivumäärältään ja asiasisällöltään hyvin laaja, mutta koko pakettiin ei olekaan tarkoitus perehtyä yhdellä istumalla, vaan kuhunkin työohjeeseen voi palata aina tarpeen vaatiessa. Oppaasta tuli monisivuinen, koska yksittäisiä ohjeita on paljon. Ohjekansion on tarkoitus olla mahdollisimman selkeä ja perusasiat kunnolla kattava teos. Näin sivumäärää nostaa myös monien suurien havainnollistavien kuvien käyttö ohjeissa.

Kuten luvussa 3.2 totesin, koko oppaan järjestys perustuu siihen järjestykseen, jossa asiat perehdytetään harjoittelijalle. Tästä syystä oppaan alussa kerrotaan lyhyesti valtioneuvoston kansliasta ja viestintäosastosta, harjoittelijan työajoista ja -välineistä sekä kanslian yleisistä työtavoista. Vasta tämän jälkeen kuvataan yksittäiset työtehtävät ja niiden ohjeet. Näiden oppaan sisältämien yksittäisten työtehtävien järjestys kuitenkin muodostuu puhtaasti tehtävien tärkeysjärjestyksen pohjalta. Mielestäni järjestys on näin loogisempi, koska näin ensin luodaan yleiskuva harjoittelupaikasta ja sitten tarjotaan tarkemmat käytännön työtehtävien ohjeet.

4.1.1 Johdanto ja yleiset työtavat

Tässä luvussa käsittelen Ohjeita sihteeriharjoittelijalle -oppaan lukuja 1–8. Kyseiset luvut keskittyvät selventämään valtioneuvoston kansliaa ja sen yleisiä työtapoja. Lukujen tarkoitus on luoda yleiskuva organisaatioon. Alkuperäisestä ohjekansiosta puuttui näissä luvuissa käsitellyt asiat.

Työohjekansio alkaa johdannolla (liite 3), jossa kerrotaan lyhyesti valtioneuvostosta, valtioneuvoston kansliasta ja valtioneuvoston viestintäosastosta. Johdannon on tarkoitus orientoida lukija käsillä olevaan materiaaliin sekä luoda yleiskuva harjoittelijan työympäristöstä. Tämän jälkeisessä luvussa (luku 2: Sihteeriharjoittelijan tehtäviä) on luetelo harjoittelijan työtehtävistä. Jokaisen tehtävien kohdalla on viittaus kyseistä tehtävää käsittelevään lukuun. Työtehtävien listaus löytyi myös vanhasta ohjekansiosta, mutta muutin tehtävien järjestystä vastaamaan paremmin niiden tärkeysjärjestystä sekä lisäsin listaan lyhyet, muutaman kohdan pikatyöohjeet havainnollistamaan kutakin tehtävää. Seuraavassa luvussa (luku 3: Viestintäosaston viikko) on lyhyt taulukkomuotoon sijoitettu viikkokalenteri, jossa luetellaan osastolaisten yleisimmät työtehtävät. Tämän luvun on tarkoitus auttaa harjoittelijaa hahmottamaan koko osaston toimintaa.

Oppaan luvussa 4 (Työaika ja työajan seuranta) kerrotaan lyhyesti kanslian työaikaa, lomiamia ja sairauspoissaoloja koskevat käytännöt. Samalla annetaan ohjeet työaikaleimaukseen käytettävään järjestelmään, johon kirjaukset voidaan tehdä leimauspäätteiltä tai koneelta. Koska kanslian tiloissa ei pääse liikkumaan ilman kulkukorttia, on tässä luvussa annettu lyhyet ohjeet myös valtioneuvoston tiloissa liikkumiseen ja kulkukortin käyttöön. Luku 5 (Työvälineet) puolestaan käsittelee nimensä mukaisesti harjoittelijan työvälineitä eli puhelinta ja työasemaa. Luvussa myös opastetaan mitä suosikkejä ja linkkejä tietokoneeseen ja intranetin omaan profiliin kannattaa asentaa sekä annetaan muutamia käytännön vinkkejä Outlook-sähköpostin käyttöön sekä tulostukseen, kopiointiin ja skannaukseen. Osa tämän luvun tiedoista on niin kutsuttua hiljaista eli kokemusperäistä tietoa, jota luvun on tarkoitus jakaa tuleville harjoittelijoille.

Luvut 6 (Kirjaamo ja asiakirjojen hallinta) ja 7 (Postitus ja jakelukeskus) käsittelevät asiakirjojen hallintaa ja postitusta kanslian yleisellä tasolla. Näistä aiheista postitus on ainoa, joka suoraan koskee harjoittelijan työtä. Muuten nämä luvut ovat niin kutsuttua ”hyvä tietää” -tietoa, jonka tarkoitus on tutustuttaa lukija koko organisaation yhteisiin käytäntöihin ja toimintaan. Luvussa 8 (Yhteystiedot) puolestaan listataan kaikki tärkeimmät yhteyshenkilöt ja heidän puhelinnumerossa. Lukuun on lisätty myös kahden sivun mittainen lista ”Kehen ja mihin otan yhteyttä?”, joka osaltaan tuo hiljaista tietoa näkyviin. Listassa on aiheittain aakkosjärjestyksessä taho tai tahot, joihin kunkin asian

tiimoilta kannattaa olla yhteydessä. Tämä lista oli mukana jo alkuperäisessä ohjekansiossa, mutta tuplasin listan pituuden lisäämällä siihen kaikki oman harjoittelun aikana kohtaamani yhteyshenkilöt.

4.1.2 Ohjeet työtehtäviin

Tässä luvussa käsittelen oppaan lukuja 9–17. Luvusta 9 alkaa tarkempiin työtehtäviin ja niissä käytettyihin ohjelmiin ja työtapoihin perehtyminen. Tein työohjeista mahdollisimman selkeät ja perusasiat kattavan. Laadin yksittäiset ohjeet niin, että jokaisen ohjeen alussa on johdanto käsiteltävään aiheeseen – eli mihin, miksi ja kuka käyttää esimerkiksi jotain tiettyä ohjelmaa – jonka jälkeen tarjoan yksityiskohtaiset työohjeet eli kuvaan sen, miten kyseistä ohjelmaa käytetään.

Luku 9 käsittelee viestintäosastolla käytössä olevaa matkanhallintajärjestelmää, jonne kaikki osastolaisten kuluveloitukset ja matkasuunnitelmat sekä -laskut kirjataan. Tämä on yksi keskeisimmistä sihteeriharjoittelijan työvälineistä, sillä kuluveloitusten laatiminen on hänen vastuullaan. Vastuu on suuri ja siksi kyseinen lukukin on yli 20 sivua pitkä, sillä pyrin sisällyttämään ohjeeseen tarkat ”kohta kohdalta” -kirjauskäytännöt erikoistapauksia myöten kaikista mahdollisista kirjaamistilanteista. Luvun lopussa on lyhyt lista työvaiheista ja asioista, jotka on hyvä huomioida. Listan on tarkoitus olla muistintukena ja toimia myös eräänlaisena pikaoppaana. Matkojen varaamista käsittelevä luku 10 on jatkoa tälle, mutta luku sisältää vain yksinkertaisen matkanvarausohjeen, sillä matkojen varaaminen on pääasiallisesti muiden kuin harjoittelijan hommaa.

Luvussa 11 on nimensä mukaisesti ohjeet tiedotteiden, kutsujen ja puheiden julkaisemiseen. Kyseinen ohje oli myös alkuperäisessä ohjekansiossa. Alkuperäisessä ohjeessa ei kuitenkaan ollut käytetty kuvakaappauksia havainnollistamassa työvaiheita. Produktin yhtenäisen ilmeen sekä kyseessä olevan ohjeen toimivuuden vuoksi laadin julkaisuohjeen uudestaan eri layoutilla ja täydensin tekstiä havainnollistavilla kuvilla. Lisäksi laadin eri työvaiheita käsittävää Hallituksen viikko-ohjelma -tiedotteen julkaisua varten oman kappaleen, jota vanhassa ohjeessa ei ollut huomioitu.

Verkkosivujen päivittämiseen käytössä oleva Livelink käydään lyhyesti läpi luvussa 12. Tätä ohjetta ei ollut alkuperäisessä ohjekansiossa ja alun perin minunkin oli tarkoitus jättää tämä luku uudesta kansioista kokonaan pois, sillä Livelinkin piti vaihtua toiseen ohjelmaan pian harjoitteluni jälkeen. Ohjelmanvaihdos kuitenkin siirtyi myöhemmäksi, jolloin kyseinen luku tulikin tarpeeseen. Luvun alussa on lyhyt kuvaus ohjelman tärkeimmistä toiminnoista. Alun tarkoitus on esitellä ohjelma, jonka jälkeen annetaan ”step by step” -ohjeet keskeisimpiin harjoittelijan työssä tarvittaviin asioihin.

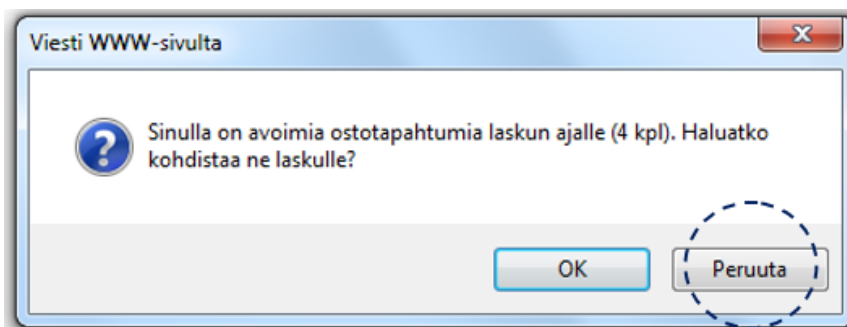
Oppaan luvut 13 (Tilavaraukset) ja 14 (Median ilmoittautuminen) sisältävät yksityiskohtaisia ohjeita organisaation tilavarauksiin, kokousjärjestelyihin ja vieraiden kanssa toimimiseen. Tilavaraus- ja kokoustarjoiluohjeet on muokattu alkuperäisen oppaan ohjeista, joita on täydennetty intranetin tiedoilla ja omilla havainnoilla sekä havainnollistavilla kuvilla. Luku 14, joka nimensä mukaisesti käsittelee median edustajien ilmoittautumista eri tilaisuuksiin, sisältää vuoden sisällä päätettyjä toimintatapoja, joten tätä lukua ei vanhassa ohjekansiossa luonnollisesti ollut.

Luku 15 (Ohjeita Outlookin postilaatikoiden käsittelyyn) jakaantuu kahteen kappaleeseen, joista kumpikin kuvaavat yhtä osaston kesken jaettua sähköpostilaatikkoa. Kappaleista ensimmäisen (15.1) olen muokannut vanhan ohjeen pohjalta ja toisen (15.2) olen itse luonut samaa tyyliä noudattaen. Luku 15 on myös esimerkki hiljaista tietoa näkyväksi tuovasta kokonaisuudesta.

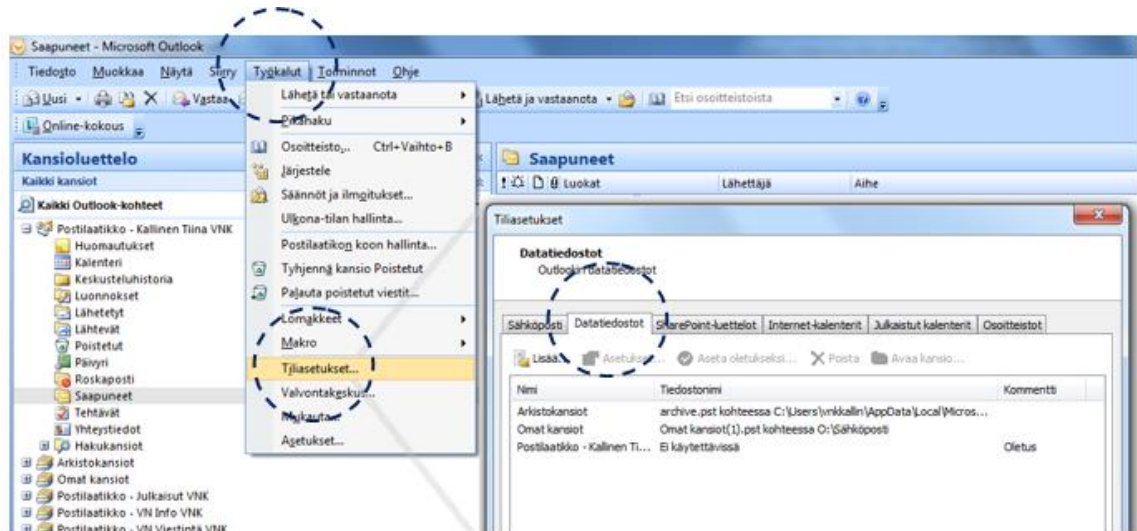
Luvut 16 (Mietinnöt) ja 17 (Sanasto) eivät myöskään kuuluneet alkuperäiseen oppaaseen. Luku 16 on ”kohta kohdalta” -ohje erään raportin laatimistehtävän suorittamiseen ja luku 17 on sanasto, joka kokoaa ja selittää joitain valtionhallinnon termejä (esimerkiksi ministerivaliokunnat) sekä toimeksiantajaorganisaatiossa käytettyjä slangisanoja ja lyhenteitä, kuten ”Könäri” eli valtioneuvoston edustuskartano Königstedt ja ”pämi” eli pääministeri. Viimeksi mainitun luvun koin tarpeelliseksi, kun huomasin, että olin harjoittelun ohessa kerännyt pitkän listan kyseisiä käsitteitä itselleni muistiin.

4.2 Ulkonäkö

Tämän raportin luvun 2.4 lopussa siteeraan Hirsjärveä ym. (2008), jotka painottavat työn ulkonäön ja tekstissä käytetyn kielen yhtenäisyyttä ja oikeellisuutta. Samassa luvussa avaan Kjelinin ja Kuusiston (2003) näkemystä, joka noudattaa samaa periaatetta: perehdytysmateriaalin laatimisessa kannattaa panostaa materiaalin helppolukuisuuteen, käytännöllisyyteen ja yleishenkeen. Halusin luoda oppaalle yhtenäisen ja selkeän ulkonäön yksinkertaisilla asioilla, kuten layoutilla, fonteilla ja väreillä. Lisäksi pyrin pitämään kielen asiatyylisenä, mutta harjoittelijaa sinuttelevana. Nämä kaikki elementit pysyvät samoina läpi koko oppaan. Tämä lisää oppaan yhtenäisyyttä sekä luettavuutta ja näin edistää lukijan ymmärtämistä.



2. Ohjelma saattaa herjata avoimista ostotapahtumista, jotka se haluaisi kohdistaa matkalaskulle. Klikkaa **Peruuta**, sillä kulut kannattaa kohdistaa manuaalisesti, jotta ne varmasti tulevat oikein.



1. Avaa Outlookista seuraava polku:

- ⇒ **Työkalut**
- ⇒ **Tiliasetukset...**
- ⇒ **Datatiedostot**

Kuvio 4. Kaksi esimerkkiä ohjetta havainnollistavista kuvista

Piristääkseni oppaan yleistä ulkonäköä lisäsin joillekin sivuille Wordin Clip Art -kuvapankista aiheeseen liittyviä kuvituskuvia. Pääosassa ovat kuitenkin ohjeita havainnollistavat kuvakaappauskuvat, joiden tehtävä on täydentää tekstiä (kuvio 4). Kuvio 5 puolestaan on kuvakaappaus valtioneuvoston verkkosivuilta. Sivuston väreinä on käytetty valkoista ja sinisen eri sävyjä. Tähän samaan värimaailman pohjasin myös työohjekansion väriytyksen. Oppaassa värit toistuvat niin kuvissa kuin itse tekstissäkin, jossa lihavoidulla ja turkoosilla fontilla korostetaan esimerkiksi jonkin kuvatun ohjelman painikkeita ja välilehtiä sekä muita huomionarvoisia kohtia (kuvio 4). Kuviossa 5 näkyy myös valtioneuvoston verkkolähetys, jossa sinisellä taustalla pyörii kuvituksena erikokoisia katkoviivaisia ympyröitä. Saman ympyräkuvion sisällytin myös oppaaseen, jossa kuvion on muun muassa tarkoitus korostaa ohjeiden eri yksityiskohtia (kuvio 4). Tämän lisäksi katkoviivainen ympyräkuvio toistuu kansilehdessä kuvituksena (liite 1).



Kuvio 5. Valtioneuvoston verkkolähteykset ja tallenteet -sivu

4.3 Oppaan päivittäminen

Kuten aiemmin totesin, työohjeet on hyvin laaja kokonaisuus, yhteensä 93 sivua. Näin ollen sitä ei ole tarkoitettu luettavaksi tietokoneen näytöltä vaan opas löytyy tulosteena harjoittelijan työpisteestä. Saman materiaalin jätän myös sähköisenä Word-tiedostona

osastolle, jotta sitä voidaan tarvittaessa päivittää. Jo tämän projektin aikana on osa oppaan sisältämistä asioista ehtinyt muuttua. Näitä muutoksia käsittelemme tarkemmin tämän raportin luvuissa 5 ja 6. Vastuu työohjekansion päivittämisestä on sihteeriharjoittelijalla. Kunkin harjoittelijan tulisi vuorollaan tarkistaa oppaan sisältämät tiedot ja päivittää ne tarvittaessa. Ideaalitulanteessa työohjekansio on päivitetty aina seuraavaa uutta harjoittelijaa varten.

5 Palaute

5.1 Kysely

Laadin lyhyen, viiden kohdan kyselyn viestintäosaston seuraavalle sihteeriharjoittelijalle. Harjoittelija on ensimmäinen, joka mahdollisesti käyttää työssään ohjekansiota. Hänen vastauksensa tuovat konkreettista näyttöä produktin toimivuuteen. Tämän lisäksi lähitin kyselyn myös osaston uudelle viestintäavustajalle, joka kuulemani mukaan oli myös hyödyntänyt ohjeita perehtyessään uuteen virkaansa.

Toteutin kyselyn (liite 4) ilmaisella SurveyMonkey-palvelulla. Selkeyden vuoksi jaoin kysymykset kahden alaotsikon alle niiden sisällön mukaan. Ohjekansion tarpeellisuus -kohdassa haetaan otsikon mukaisesti vastausta siihen, kuinka usein ohjeita käytetään työssä tai käytetäänkö ollenkaan. Kysymykset ovat monivalintakysymyksiä. Ohjeiden laatu -kohdan kysymykset taas keskittyvät kansion sisältöön. Nämä laatua ja sisältöä käsittelevät kysymykset ovat myös monivalintakysymyksiä, mutta lisäksi vastaaja voi antaa avoimen kommentin tyhjään kommenttikenttään.

5.2 Vastaukset

Aluksi lähetin harjoittelijalle sähköpostiviestin, jossa oli SurveyMonkey-palvelun muodostama linkki kyselyyn. Samalla pyysin, että harjoittelija tutustuisi rauhasa työohjekansioon ja vastaisi kyselyyn noin kuukauden kuluttua. Ajatuksenani oli, että harjoittelija olisi tässä ajassa jo ehtinyt luoda yleiskuvan kansion laadusta ja tarpeellisuudesta omassa työssään. Noin kuukauden kuluttua sain vastauksen harjoittelijalta. Vastausviestissään hän suositteli lähettämään saman kyselyn myös uudelle viestintäavustajalle, jolle osa oppaassa kuvatuista tehtävistä oli siirtynyt. Tein työtä käskettyä ja pian myös viestintäavustaja lähetti omat vastauksensa.

Ohjekansion tarpeellisuus -kohdassa (kysymykset 1–2) kysyin, käyttääkö vastaaja opasta työssään ja jos käyttää, niin kuinka usein. Vastausten perusteella sekä harjoittelija että viestintäavustaja käyttävät ohjeita apunaan työtehtävissä muutaman kerran viikossa. Tästä voidaan todeta, että työohjekansiosta on ollut hyötyä ja näin projektin teko kannatti.

Kysymykset 3 ja 4 käsittelevät yksittäisiä ohjeita ja eritoten sitä, puuttuuko oppaasta jokin ohje ja päinvastoin onko jokin ohje turha. Molempiin kysymyksiin harjoittelija ja viestintäavustaja vastasivat ”Ei.” Tämä viittaa siihen, että sopivien ohjeiden sisällyttäminen oppaaseen onnistui. Lisäksi harjoittelija täydentää vastauksiaan vielä seuraavasti:

En itse ole tarvinnut tulostamisen ja skannauksen ohjeita, sillä olen käyttänyt niitä aikaisemmassa työssä. Ohjeet ovat kuitenkin selkeät ja mahdollisesti tarpeen seuraaville harjoittelijoille. Tiedotteen lähettämisen ohjeena olen käyttänyt osaston omaa ohjetta.

Mitään ohjetta ei suoranaisesti ole puuttunut, mutta mietintöjen kohdalla olen saanut toisenlaisen ohjeistuksen kuin ohjevihkossa. Ymmärsin väärin ”edeltävän viikon”, mutta vika voi toki olla käyttäjässä. Lisäksi tiedotteita tulee seurata ainoastaan VN:n sivuilta.

Työohjeet onkin laadittu niin, että niistä on apua mahdollisimman monelle. Kaikki eivät välttämättä tarvitse kaikkeen opastamista, mutta toisaalta ohjeet on hyvä olla olemassa niitä varten, joilla ei ole kokemusta kyseisistä asioista.

Kysymykseen 5 (”Kerro lyhyesti, mitä mieltä olet koko kansion ja yksittäisten ohjeiden ulkoasusta, ilmeestä, järjestyksestä jne.”) viestintäavustaja on vastannut, että ”hyvin selkeä”. Harjoittelijan laajempi vastaus täydentää osaltaan tätä:

Ohje on ulkoasultaan selkeä ja havainnollistava. Se ei ainoastaan neuvo, miten yksittäiset tehtävät hoidetaan, vaan myös kertoo taustaa ja hahmottelee laajemman kuvan julkishallinnosta. Tämä helpottaa oman roolin ymmärtämistä työyhteisössä. Sanasto avaa myös mukavasti virastojargonia sekä yhteystietolista ”Kehen otan yhteyttä?” soveltaa kivasti hiljaista tietoa. Kansiota on muuten ollut paljon hyötyä uudelle viestintäavustajalle (jonka heiniä aika moni oppaassa neuvottu tehtävä nykyään on).

Molempien vastaajien kommenteista näkyy, että oppaan ulkoasu ja rakenne ovat selkeitä. Lisäksi harjoittelijan vastauksesta voi päätellä, että yksi projektin tavoitteista, hiljaisen tiedon näkyväksi tuominen, on ainakin jossain määrin toteutunut.

Harjoittelijan ja viestintäavustajan vastauksista voidaan huomata, että ne noudattavat samaa linjaa vastaajasta riippumatta. Vastaajien määrä on toki suppeahko, mutta tämä

johtuu vain siitä, että kyseiset henkilöt ovat tämän projektin aikana ainoat, jotka työohjeisiin tutustuvat. Mielenkiinnosta olisi tietenkin mukava tietää, miten produkti tulevaisuudessa muokkautuu ja jääkö se osastolle vakiintuneeksi, toimivaksi harjoittelijan työvälineeksi. Käytännöllisistä ja ajallisista syistä en kuitenkaan voi sisällyttää tätä tietoa tähän raporttiin.

6 Kehittämismahdollisuudet

Tässä luvussa pohdin omien havaintojeni sekä saamani palautteen kautta produktin ja koko työprosessin kehittämismahdollisuuksia. Produktin laatimista hankaloittivat esimerkiksi useat tiedossa olevat muutokset. Yksityiskohtaisissa ohjeissa ongelmana yleensäkin on ohjeiden nopeahko vanhentuminen.

Eräät uudistukset, kuten henkilöstövaihdokset tai ohjelmamuutokset, aiheuttivat minullekin päänaivaa: miten laadin ohjekansion, josta on oikeasti hyötyä tulevaisuudessa, kun niin moni uudistus on vasta tulossa? Muutokset hankaloittivat osaltaan ohjekansion tekemistä, sillä tarkoitus on, että kansiota olisi oikeasti tuleville harjoittelijoille hyötyä, jolloin vanhojen ohjelmien ohjeita ei ole järkeä sisällyttää kansioon. Ratkaisin ongelman siten, että mikäli tiesin jostakin tulevasta uudistuksesta, kirjasin muutoksesta kaiken mahdollisen tiedon oppaaseen jo valmiiksi. Kun muutos on ajankohtainen, vastuu oppaan päivittämisestä siirtyy senhetkiselle harjoittelijalle.

Muiden muutosten lisäksi jo pelkästään harjoittelijan työtehtävät voivat vaihdella. Tämä kävi ilmi luvussa 5 käsitellystä haastattelusta. Vaihtelevat työtehtävät hankaloittavat sopivien ohjeiden valitsemista, tarkkojen ohjeiden laatimista sekä kohdistamista. Tämän pyrin ennakoimaan siten, että laadin ohjeista laajat eli että ne käsittävät ohjeistuksen mahdollisimman moneen työtehtävään. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole luoda liian suurta pakettia, vaan opasta tulisi päivittää tarvittaessa.

Kuten aiemmin totesin, tästä eteenpäin suurin vastuu työohjeiden päivittämisestä siirtyy kullekin sihteeriharjoittelijalle vuorollaan. Päivittäminen riippuu kuitenkin pitkälti tuotoksen laadusta (kuinka helppo tai vaikea tiedostoa on päivittää) sekä päivittäjän resursseista (kuinka usein ehtii ja jaksaa päivittää). Työohjeita ei suinkaan ole tarkoitus jatkuvasti päivittää ja tulostaa, vaan tärkeintä on, että opas päivitetään ennen jokaista uutta harjoittelijaa. Harjoittelujakson alussa oppaasta on kuitenkin eniten hyötyä ja siihen se on ensisijaisesti tarkoitettukin. Loppujen lopuksi oman harjoitteluni loppuun sattui suuriakin uudistuksia, mutta tavallisesti muutokset eivät ole yhtä laajoja joka vuosi.

Oppaan Johdanto-luvussa olisi myös voinut olla maininta, että päivittämisvastuu on harjoittelijalla ja että työtä todellakin saa ja voi päivittää. Lisäksi päivittäminen saattaa olla hankalaa, koska opas niin laaja. Tätä helpottamaan olisin voinut jättää lyhyet ohjeet tai vinkit, miten päivittäminen parhaiten onnistuu. Kaikkea ei näinkään laajaan oppaaseen voi kuitenkaan sisällyttää.

Viime kädessä koko projektin voidaan katsoa kuitenkin onnistuneen: työn tuloksena syntyi työohjekansio, joka otettiin toimeksiantajaorganisaatiossa saman tien käyttöön. Haastattelujen ja muun saamani palautteen pohjalta produkti täyttää sille annetut tavoitteet eli kokoa harjoittelijan työssä tarvittavia tietoja yhteen sekä tuo hiljaista tietoa näkyviin. Työohjeet antavat hyvän yleiskuvan työpaikasta, jolloin oma paikka työyhteisössä hahmottuu helpommin. Lisäksi yksittäisten työtehtävien oppiminen vauhdittuu, kun ohjeet niiden suorittamiseen ovat helposti saatavilla.

Lähteet

- Juholin, E. 2009a. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Infor. Helsinki.
- Juholin, E. 2009b. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOY. Helsinki.
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 7. uudistettu painos. MIF Management Institute of Finland. Helsinki.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum. Helsinki.
- Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttäminen pelikentällä. Gaudeamus. Helsinki.
- Toom A., Onnismaa J. & Kajanto A. (toim.). Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansallisvalistusseura. 2008.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55.
- Valtioneuvoston kanslia 2013a. Ministeriö. Luettavissa: <http://vnk.fi/ministerio/fi.jsp>. Luettu 23.1.2014.
- Valtioneuvoston kanslia 2013b. Valtioneuvoston viestintäosasto. Luettavissa: <http://vnk.fi/ministerio/yhteystiedot/valtioneuvoston-viestinta/fi.jsp>. Luettu 23.1.2014.

Liitteet

Liite 1. Ohjeita sihteeriharjoittelijalle -oppaan kansilehti



Sisältö

1 Johdanto.....	4
2 Sihteeriharjoittelijan tehtäviä	6
3 Viestintäosaston viikko	8
4 Työaika ja työajan seuranta.....	9
5 Työvälineet	11
5.1 Puhelin	11
5.2 Työasema	11
5.2.1 Tietokoneeseen liittyvät toimenpiteet	12
5.2.2 Postilaatikon lisääminen Outlookiin	13
5.2.3 Tulostusasetukset.....	14
5.2.4 Kopiointi ja skannaus	17
6 Kirjaamo ja asiakirjojen hallinta	20
7 Postitus ja jakelukeskus	21
8 Yhteystiedot	23
8.1 Valtioneuvoston viestintäosasto	23
8.2 Tärkeimpiä yhteystietoja	23
8.3 Kehen tai mihin otan yhteyttä?	25
9 M2-matkahallintajärjestelmä.....	27
9.1 Raportointi	27
9.2 Kuluveloitus	29
9.2.1 Kuittien kerääminen.....	29
9.2.2 Kuluveloituksen kirjaaminen	30
9.2.3 Erikoiskirjaukset	36
9.3 Matkasuunnitelma	38
9.4 Matkalasku.....	44
9.5 Muistilista.....	51
10 Matkojen varaaminen Areasta.....	52
11 Tiedotteiden, kutsujen ja puheiden julkaisu	55
11.1 Tiedotteen asettelu ja tallennus	55
11.2 Julkaisu verkkosivuilla	57
11.3 Jakelu sähköpostitse	59
11.4 Ruotsin- ja englanninkieliset tiedotteet	62
11.5 Hallituksen viikko-ohjelman julkaisu	63
11.6 Kutsut ja tapahtumat	64
11.7 Puheet	65
12 Livelink	67
12.1 Tiedotteiden otsikoiden korjaaminen Livelinkin kautta.....	69
12.2 Erityisavustajien päivittäminen	70
12.3 Pääministerin kolumnin lisääminen kanslian verkkosivuille.....	73
12.4 Ajankohtaisten EU-aiheisten tiedotteiden nosto	75

13 Tilavaraukset.....	76
13.1 Säätytalo, Smolna ja Königstedtin kartano	76
13.2 VNK kokoustilat	76
13.3 Kokoustilat kartalla.....	77
13.4 Tiedotustilan ja Latomon varaukset.....	78
13.5 Vieraiden ilmoittaminen ja nouto.....	79
13.6 Kokoustarjoilut	80
14 Median ilmoittautuminen	81
14.1 Tila-akkreditointi ja VNK mediakortit.....	81
14.2 Badge-nimikortit	83
14.2.1 Työvaiheet	83
14.2.2 Badge-pohjien tekeminen Wordillä	84
15 Ohjeita Outlookin postilaatikoiden käsittelyyn.....	87
15.1 info@vnk.fi.....	87
15.2 julkaisut@vnk.fi	88
16 Mietinnöt.....	89
17 Sanasto.....	90
17.1 Ministeriöt ja virastot.....	90
17.2 Ministerivaliokunnat.....	90
17.3 Kanslian osastot ja yksiköt	91
17.4 Valtioneuvoston tilat.....	91
16.5 Ohjelmat ja sivustot	92
17.6 Muut	92

1 Johdanto

Valtioneuvosto (pääministeri ja muut ministerit eli Suomen hallitus)¹ muodostuu 12 ministeriöstä². Valtioneuvoston kanslia (tästä eteenpäin *Kanslia*) on pääministerin johtama ministeriö, jonka tehtävänä on ylläpitää valtioneuvoston kykyä tehdä päätöksiä kaikissa tilanteissa mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti.³

Pääministeri toimii kanslian päällikkönä ja johtaa kansliaa. Pääministerin tukena hänen toimikautensa ajan on valtiosihteeri, jonka tehtävänä on mm. johtaa pääministerin apuna asioiden valmistelua ja huolehtia ministeriöiden välisestä yhteistyöstä. Kansliassa on myös kaksi muuta ministeriä: Eurooppa- ja ulkomaankauppaministeri, joka käsittelee valtioneuvoston EU-sihteeristölle kuuluvat asiat, sekä kehitysministeri, jolle kuuluu omistajaohjausosaston asiat (valtion omistamat yhtiöt).⁴

Kanslia koostuu viidestä osastosta: EU-asioiden osasto, hallinto- ja palveluosasto, omistajaohjausosasto, valmiuosasto ja viestintäosasto sekä näiden alle kuuluvat yksiköt. Lisäksi kansliassa toimii kolme osastoihin kuulumatonta yksikköä: istuntoyksikkö, politiikka-analyysiyksikkö ja taloudellisten ulkosuhteiden yksikkö.⁵ Osastoiden ja yksiköiden toimintaan kannattaa tutustua kanslian intranetissä tai osoitteessa www.vnk.fi.

Valtioneuvoston viestintäosastolla hoidetaan pääministerin ja hallituksen viestintä sekä vastataan valtioneuvoston EU-viestinnästä. Osasto myös tiedottaa valtioneuvoston päätöksistä, hallituksen neuvotteluista, ilta-kouluista ja ministerivallio-kunnista sekä huolehtii pääministerin ja muun hallituksen tiedotustilaisuuksien järjestämisestä. Lisäksi kanslian ja valtioneuvoston verkkosivuja ja intranetiä ylläpidetään viestintäosastolla.⁶

Tässä ohjekansiossa on kuvattuna viestintäosastolla työskentelevän sihteeriharjoittelijan keskeisimmät työtehtävät. Ohjekansion on tarkoitus olla muistin tukena perinteisen perehdytyksen ohessa. Lähteinä omien havaintojen lisäksi on käytetty kanslian intranetiä ja aiemmin laadittuja ohjeita, kansliaisten kanssa käytyjä keskusteluja sekä koulutustilaisuuksia. **Ohjeet on laadittu 12/2013 tilanteen mukaan.**

Lähteet:

- 1 <http://valtioneuvosto.fi/bietoa-valtioneuvostosta/fi.jsp>
- 2 <http://vnk.fi/toiminta/fi.jsp>
- 3 <http://vnk.fi/ministerio/fi.jsp>
- 4 <http://vnk.fi/ministerio/johto/fi.jsp>
- 5 <http://vnk.fi/ministerio/organisaatio/fi.jsp>
- 6 <http://vnk.fi/ministerio/organisaatio/Viestintaosasto/viestintaosasto.jsp>

Ohjeita sihteeriharjoittelijalle

Ohjekansion tarpeellisuus

***1. Käytätkö ohjekansiota apuna työtehtävissäsi?**

- ☐ En.
- ☐ Kyllä.

2. Kuinka usein käytät ohjeita?

(Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'Ei', voit jättää vastaamatta tähän.)

- ☐ Kerran viikossa tai harvemmin.
- ☐ Pari kertaa viikossa.
- ☐ Kerran päivässä.
- ☐ Monta kertaa päivässä.

Seur.

Ohjeiden laatu

***3. Onko kansiossa mielestäsi tarpeettomia ohjeita?**

- ☐ Ei.
- ☐ Kyllä.

Mikä/mitkä?

***4. Puuttuuko kansioista mielestäsi jokin ohje?**

- ☐ Ei.
- ☐ Kyllä.

Mikä/mitkä?

***5. Kerro lyhyesti, mitä mieltä olet koko kansion ja yksittäisten ohjeiden ulkoasusta, ilmeestä, järjestyksestä jne.**

Edell.

Loppu